

CONFÉRENCE DE PRESSE  
MARDI 30 JANVIER 2018 de 9h30 à 11h

PRÉSENTATION DU BAROMÈTRE  
DES SERVICES FINANCIERS  
DANS LA VILLE INTELLIGENTE :  
Étude inédite sur le rôle des banques  
et les attentes des Européens  
réalisée auprès de 30 dirigeants et experts et 7 000 Européens

*En partenariat avec :*



# Sommaire

**.1** Contexte et enjeux

---

**.2** Méthodologie de l'étude

---

**.3** Mobilité

---

**.4** La ville et ses données

---

**.5** La place des banques dans la ville intelligente

---

**.6** Synthèse

# 1. Contexte et enjeux

Contexte

Définition  
et enjeux  
de la ville  
intelligente

Perspectives  
économiques

Le rôle  
des banques

Alors que la ville intelligente prend forme et que des premières offres, notamment de mobilité, sont testées, les avis du public restent peu sondés.  
Et l'évolution des services financiers requiert d'être mieux cernée.

- Développer des moyens et des solutions aptes à répondre aux besoins des populations, tout en préservant les ressources et l'environnement.
- Rendre la ville « plus intelligente » par l'exploitation de données massives, recueillies par des capteurs de plus en plus nombreux.
- Faciliter la vie en ville en maîtrisant mieux les flux urbains.
- Développer de meilleurs services, personnalisés et plus économes car mieux adaptés aux besoins réels.

Un nouveau marché mondial qui a pu être estimé à 1 400 milliards de dollars à l'horizon 2020 (Source : Grand View Research).

D'ores et déjà, la ville intelligente mobilise de multiples prestataires : opérateurs téléphoniques, grands acteurs de l'internet, promoteurs immobiliers, constructeurs automobiles, ... Et les banques ? En quoi les services financiers seront-ils modifiés ?

# Une démarche en deux temps

Septembre et octobre 2017

8 au 18 décembre 2017

OBJECTIFS

## Phase 1 Dirigeants et experts

Panorama des expériences  
en matière de ville intelligente

Identification des nouveaux  
services financiers

Perception des attentes et anticipations  
du public en matière de développement urbain.

Les nouveaux services financiers dans la mobilité,  
la connectivité, les données personnelles,  
l'information dans la ville

MODALITÉS

30 experts de la ville intelligente,  
professeurs et dirigeants français et internationaux  
(Espagne, Royaume-Uni, Pays-bas, Turquie, Chine,  
Etats-Unis, Brésil).

Banque	Télécommunications
Construction	Mairies
Energie	Services
Transports	

Étude réalisée par Internet  
auprès d'un échantillon représentatif  
de 7 000 Européens :

Français	Espagnols
Allemands	Italiens
Hollandais	Britanniques
Suédois	



# .3 La mobilité

# Des offres de mobilité globales avec des options à la carte

## Ce que le public européen anticipe :

- Une offre globale multi-transports

La solution de mobilité la plus appréciée est une offre globale de moyens de transport qui associe le métro, le bus, le taxi, le vélo, la voiture en libre-service, les scooters électriques et les VTC, ...

- La gestion à distance (domotique, e-santé, déplacements)

Des attentes pour gérer son domicile à distance (sécurité & accès, chauffage, ...), consulter un médecin depuis chez soi par vidéo, réserver et régler un parking à distance, ...

- Une mobilité équipée

67% des jeunes attendent que la géolocalisation permette de gagner du temps en leur signalant, s'ils le souhaitent, un magasin, un parking, une bouche de métro ou un distributeur de billets proches, etc.

## Consensus des experts et des dirigeants :

Les opérateurs de la ville intelligente ne pourront agir seuls. Des partenariats multiples s'imposeront, notamment avec les pouvoirs publics.

*« Je n' imagine pas une smart city sans une impulsion de partenariats public/privé et surtout d'une mairie extrêmement dynamique en lien avec un constructeur, un opérateur téléphonique, une banque et des sociétés de transport »*

# La *mobility as a service* : une offre complète et modulaire de transport à travers un seul outil numérique

## Impacts attendus par le public européen sur les services financiers :

- Assistance et conseil personnalisés

Le plus demandé : qu'on propose en même temps qu'un crédit automobile des conseils et une assistance personnalisés en termes de choix du véhicule comme de formule de financement la plus adaptée...

- Des services *end-to-end*

... ainsi qu'une plateforme de vente et d'achat de véhicules d'occasion.

- Un seul outil de gestion et paiement

57% des répondants (70% des plus jeunes) veulent pouvoir régler toutes leurs dépenses (parcmètres, transports en commun, parkings, ...) à partir d'une seule appli, qui intègre également leurs abonnements et réductions éventuels.

## Point de vue des experts et des dirigeants :

L'arrivée des GAFAs et des opérateurs téléphoniques sur ces nouveaux services est fortement anticipée.

« Les GAFAs ont la main sur tout le flux de données quand il s'agit de la ville »

# Une sensibilisation naissante à l'économie du partage

## Tendances émergentes au sein du public européen :

- **L'économie du partage**

Des attentes sur les nouveaux modes de facturation ( ex : assurance auto payée au nombre de kms effectivement parcourus).

- **Le co-voiturage**

Déjà un quart des répondants utilisent ou prévoient d'utiliser le co-voiturage quotidiennement.

- **Le partage de dépenses en P2P**

38% des répondants et 57 % des 18-24 ans veulent pouvoir partager des dépenses à plusieurs ou faire des paiements instantanés de personne à personne (en cas de covoiturage par exemple).

## Consensus des experts et des dirigeants :

**De fortes attentes en matière de flottes partagées et de véhicules autonomes.**

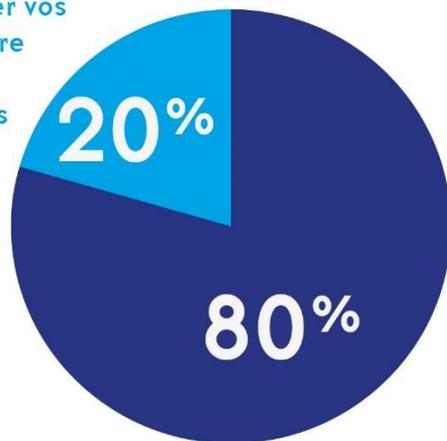
*« Avec le parc de voitures en libre accès le plus important au monde, Singapour vise une réduction de plus de moitié du nombre de véhicules circulant en ville »*

# La volonté d'être propriétaire de son véhicule demeure néanmoins forte

q: *Préférez-vous être propriétaire de votre véhicule ou ne pas être propriétaire de votre véhicule ?*



Ne pas être propriétaire de votre véhicule ou son propriétaire unique, mais ne payer vos déplacements et votre assurance qu'au nombre de kilomètres effectivement parcourus



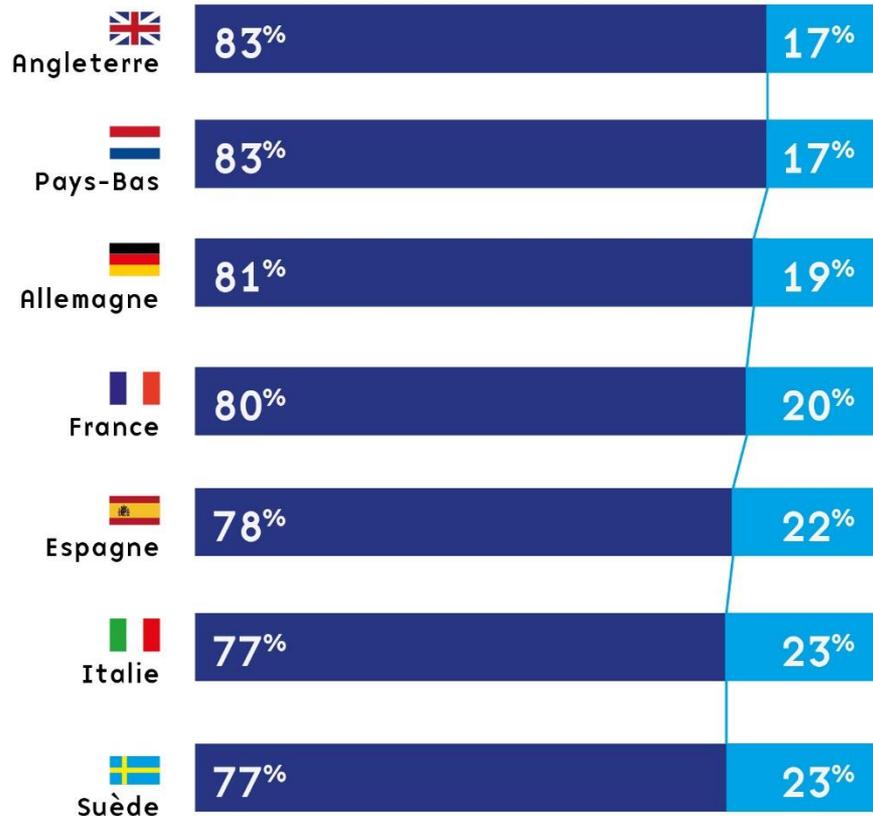
Être propriétaire de votre véhicule



Être propriétaire

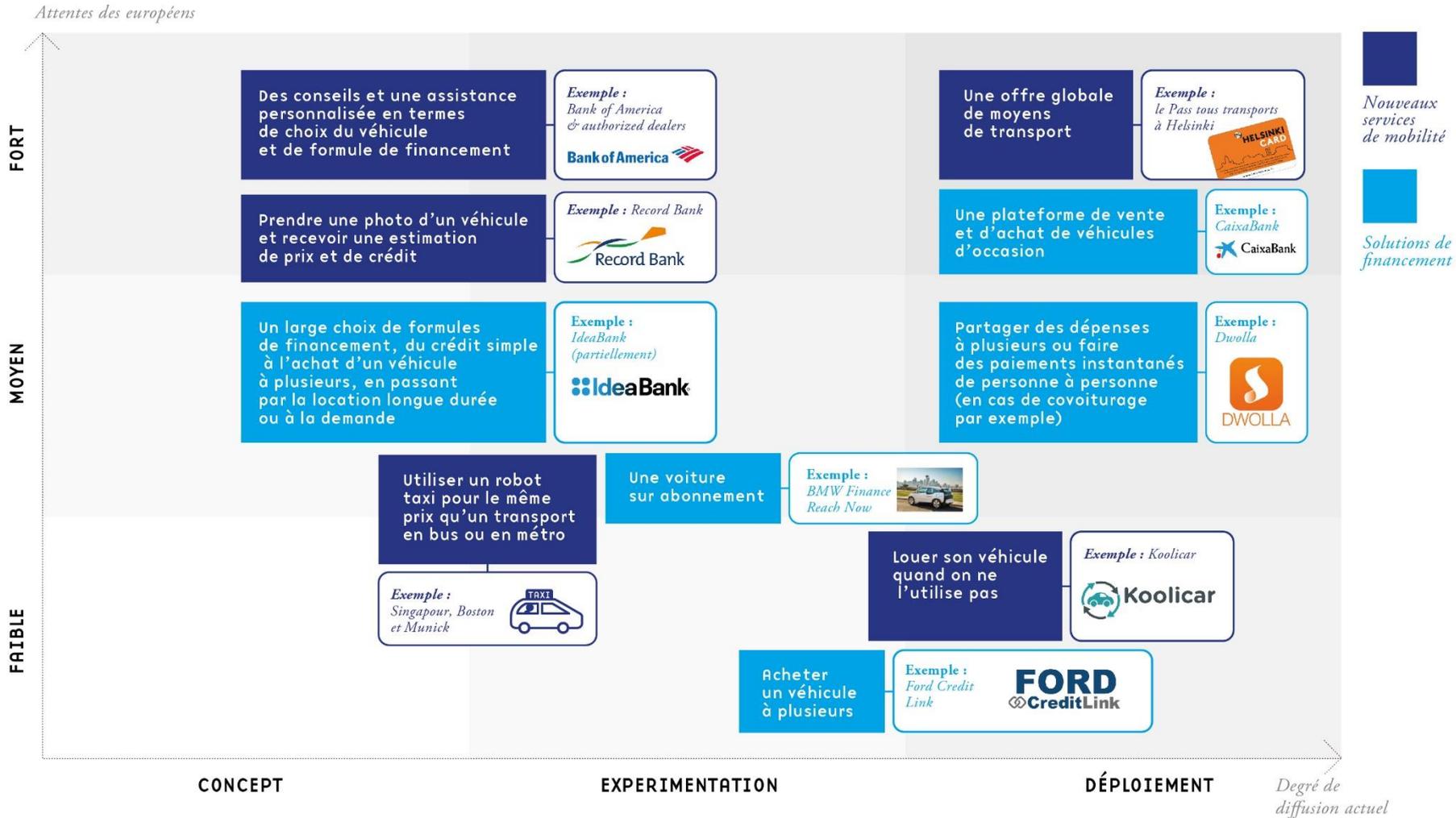


Ne pas être propriétaire



# Les nouvelles formules de mobilité

## En fonction des attentes des Européens et du degré de diffusion actuel





4

# La ville et ses données

# L'enrichissement des expériences et des choix (de transports, de résidence, d'énergie, ...) par les données

## Ce que le public européen anticipe :

- **Le temps réel**

Une inquiétude : comment fera-t-on lorsqu'il n'y aura pas de réseau ou si l'on se retrouve sans internet ?

- **La sécurité**

Recevoir des alertes en termes de sécurité des personnes et des biens (exemple : recrudescence de cambriolages)

- **Les magasins physiques ne disparaissent pas !**

Pour 78% des répondants, internet est complémentaire des magasins physiques et ne les remplace pas

## Consensus des experts et des dirigeants :

**Personne ne disposera de toutes les données nécessaires pour développer les nouveaux services. Des consortiums s'imposeront, notamment avec les administrations et les mairies.**

*« Les collectivités ont de moins en moins de moyens financiers. Certaines vont lancer des services qui facilitent la vie en ville financés par le privé. »*

# Les data deviennent une composante essentielle des services financiers

## Impacts attendus par le public européen sur les services financiers :

- **Sécuriser ses données personnelles**

Pour 40% des répondants, les banques représentent les meilleurs tiers de confiance, avant les pouvoirs publics (31%) et loin devant les opérateurs téléphoniques ou les GAFA (12%)

- **Plus d'informations de tous genres**

Pour un bien immobilier, disposer d'informations sur le quartier (activités commerciales, flux de transports, catégories d'habitants, ...) et sur l'immeuble (bilan énergétique). Mais aussi, savoir si ses dépenses sont dans la moyenne de celles de personnes comparables (*Peer Reviews*).

- **Conseils et renseignements instantanés**

Avoir la possibilité de disposer d'une simulation de crédit pendant la visite d'un bien immobilier, pour tenir compte de travaux ou afin de comparer avec d'autres acquisitions possibles.

## Point de vue des experts et des dirigeants :

**BBVA se reconstruit autour de la ville intelligente et a décidé d'être le premier établissement financier à s'inscrire dans l'économie de la connaissance.**

*« Pour nous, la ville intelligente ne représente pas un marché mais le nouveau contexte auquel notre établissement doit désormais s'adapter et face auquel nous devons nous transformer en une data bank »*

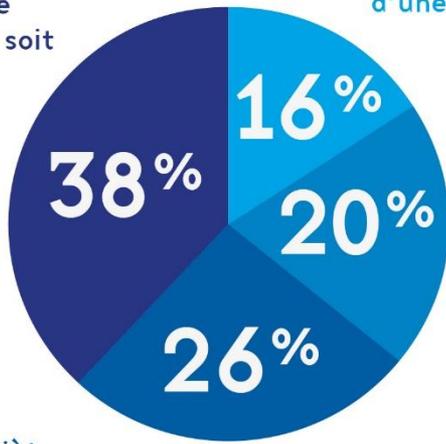
# Exploitation des données personnelles : le besoin d'engagements clairs

q:

Sur Internet, beaucoup de vos données personnelles peuvent être stockées et utilisées par différents acteurs. Diriez-vous que cela :



Vous inquiète quoi qu'il en soit



Ne vous inquiète pas d'une façon générale



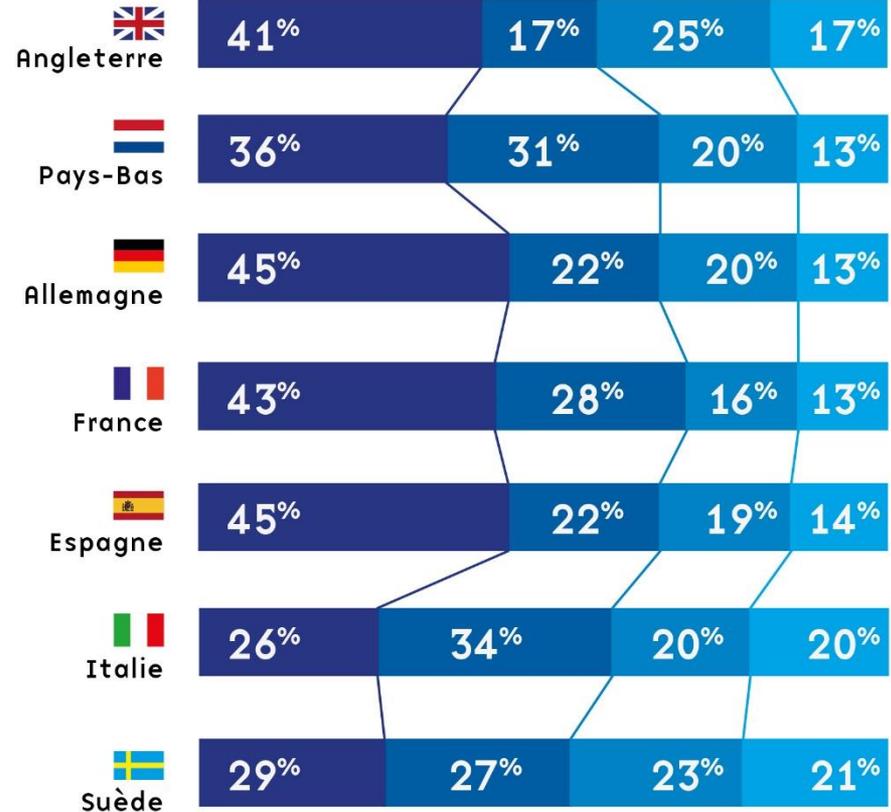
Ne vous inquiète pas si vous savez qui conserve vos données et ce qu'il en fait



Ne vous inquiète pas si des limites d'utilisation sont fixées



Jeunes : 18 - 24ans



# Le consommateur devient également producteur (énergie, transport, biens partageables, données) et financeur (*crowdfunding*)

## Mutations des attentes et des comportements au sein du public européen :

- De nouvelles sources de revenus.

Etre rémunéré pour ses économies d'énergie ou l'utilisation de ses données personnelles. Etre récompensé de ses efforts sportifs ou de régime avec, par exemple, des tarifs d'assurances ou de crédits, moins chers.

- Transparence exigée.

Un rapport donnant-donnant : nous serons de plus en plus transparents mais les banques feront-elles connaître les critères exacts qu'elles prennent en compte pour décider ou non d'accorder un crédit ?

- Financer directement des projets auxquels on tient.

La connaissance de la finance participative progresse. 21% des Français voudraient être informés et conseillés en la matière.

## Point de vue des experts et des dirigeants :

Les nouveaux comportements consommateurs restent insuffisamment pris en compte, alors qu'ils seront déterminants pour le modèle économique des services de la ville intelligente. Au sein de cette dernière, la fidélisation de consommateurs sollicités de toutes parts sera stratégique.

*«Le modèle est de plus en plus « si je te donne ma donnée, tu me fais payer moins cher. »  
« La captation des données, c'est rendre un service et un bénéfice au client. »*

# La moitié des Européens connaissent la finance participative

q: Savez-vous ce qu'est la finance participative, également appelée crowdfunding ?

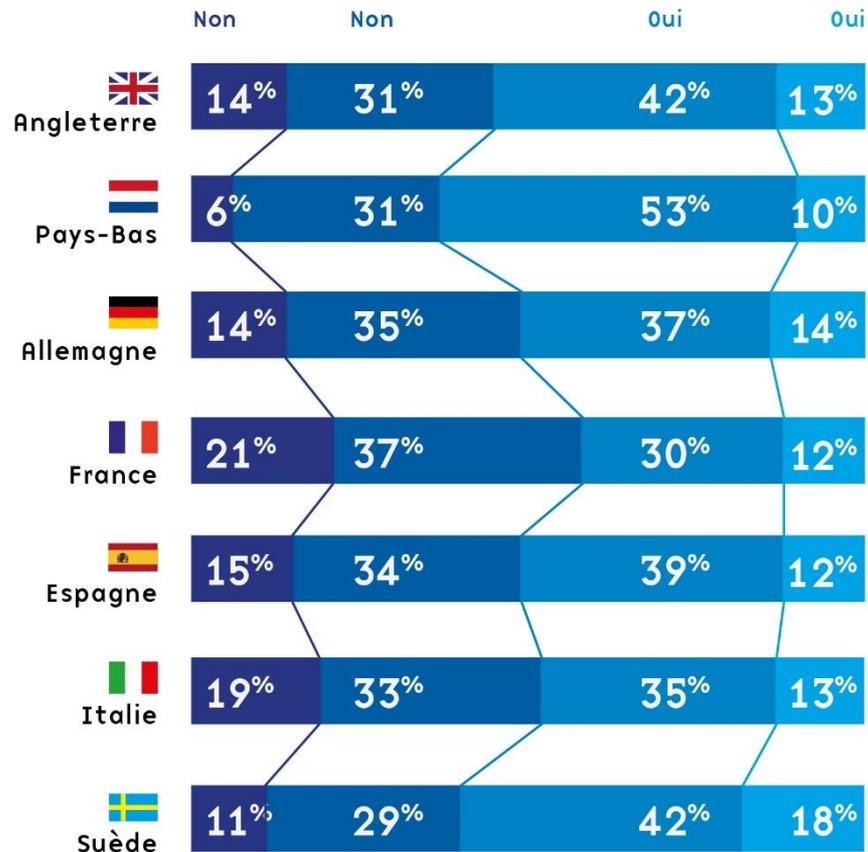
**NON,**  
mais vous aimeriez être informé et conseillé au besoin



**OUI,**  
Oui, vous suivez un ou plusieurs sites spécialisés comme KissKissBankBank ou Ulule

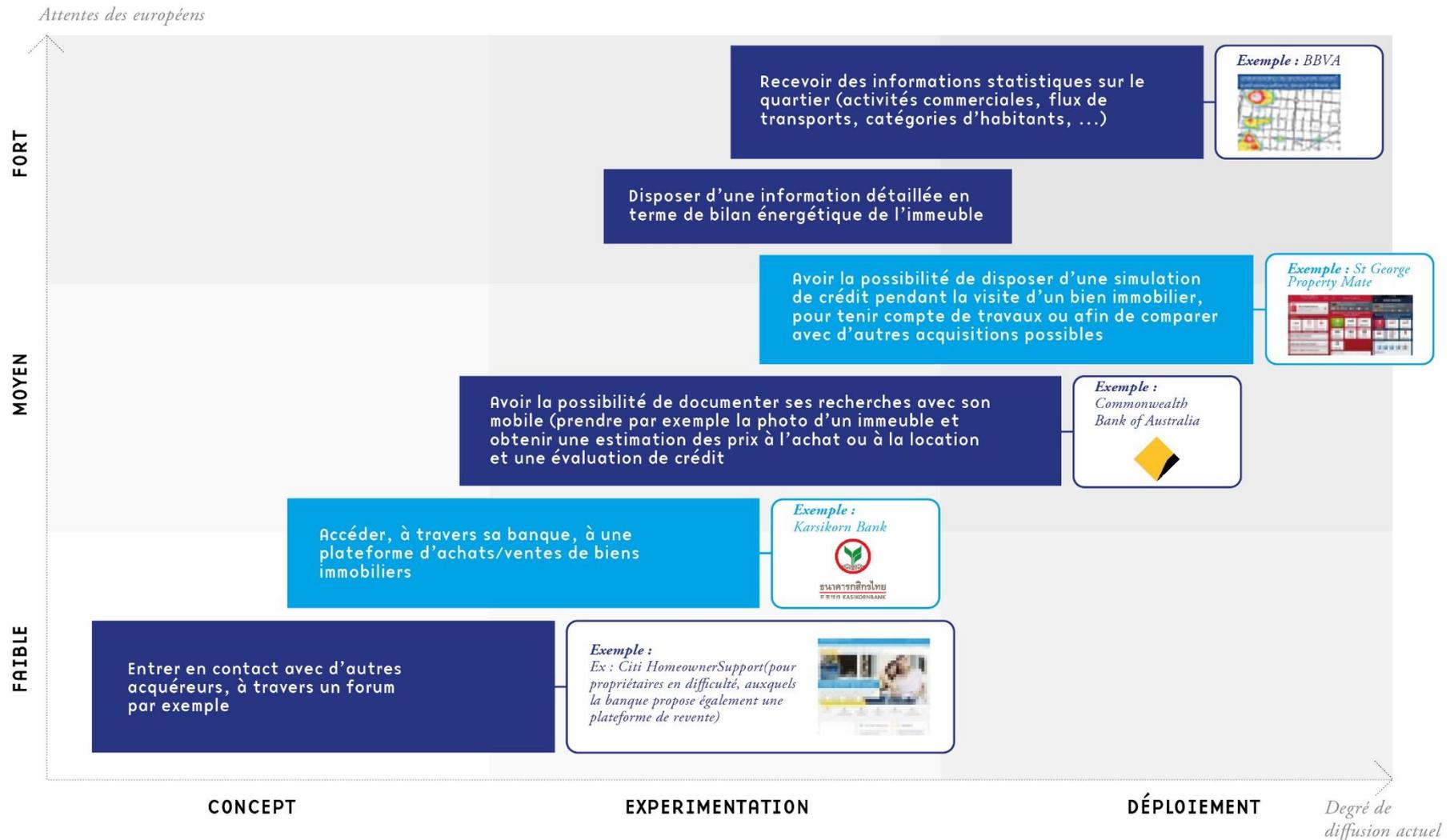
**NON,**  
vous n'êtes pas informé et vous ne savez pas bien comment marche le crowdfunding

**OUI,**  
mais seulement pour des actions que vous signalent des proches ou des connaissances



# L'exemple de l'achat d'un bien immobilier

## En fonction des attentes des Européens et du degré de diffusion actuel



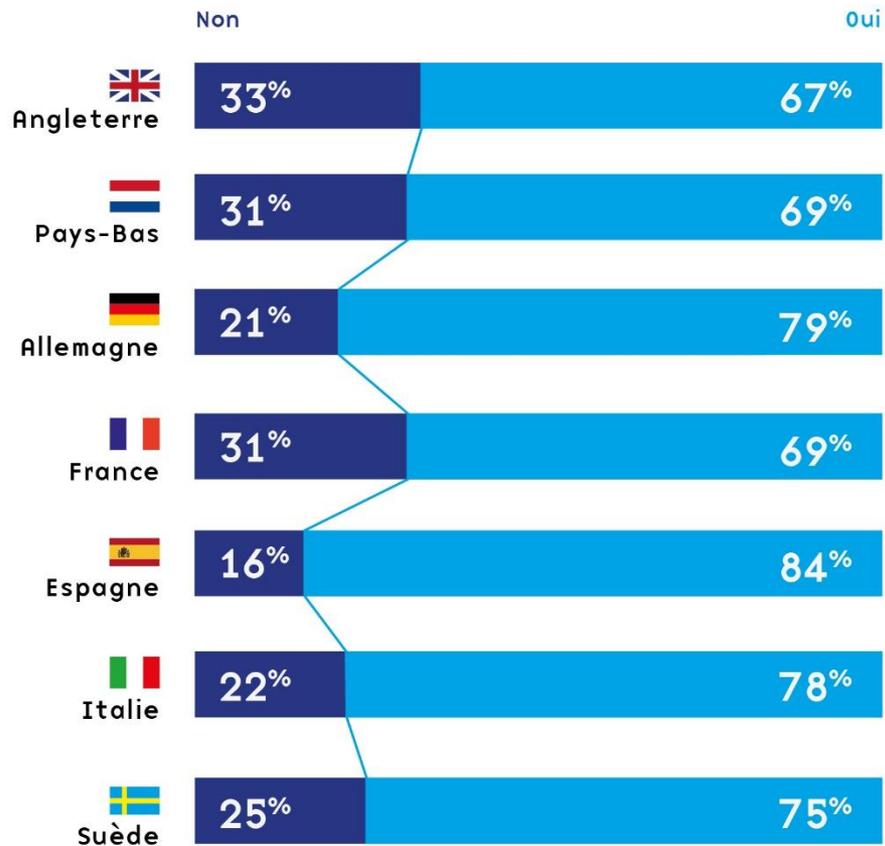
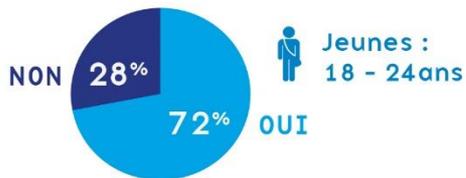
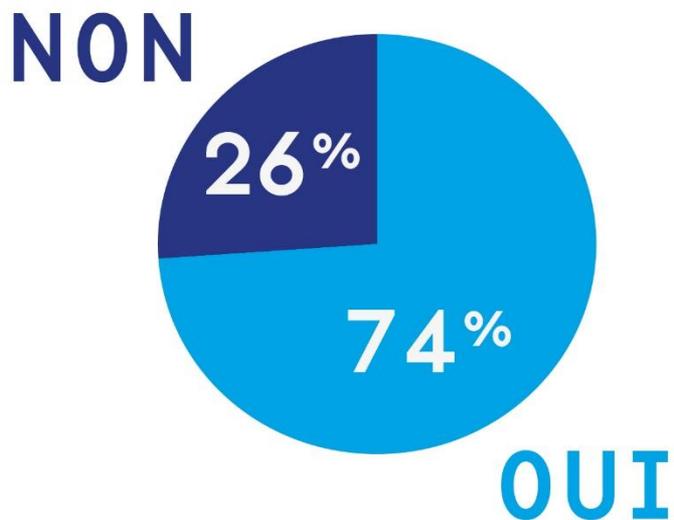


5.

# La place des banques dans la ville intelligente

# Pour 3/4 des Européens, l'agence ne va pas disparaître

q: *Pensez-vous que les agences bancaires existeront toujours dans les villes de demain ?*



## Ce que le public européen anticipe :

- **La multiplication des mots de passe**

Une inquiétude : multiplier les services digitaux, cela va nous demander de gérer un grand nombre d'applications et de mots de passe

- **La fin des moyens de paiement**

Pour 53 % des répondants, on n'aura plus besoin demain d'espèces, de chèques ou même de cartes de paiement. On paiera en sécurité avec le doigt, la pupille ou la voix.

- **Le service instantané**

Avoir la possibilité de documenter ses recherches avec son mobile (prendre par exemple la photo d'un immeuble ou d'un véhicule et obtenir une estimation des prix à l'achat ou à la location et une évaluation de combien coûterait un crédit dans sa situation).

## Point de vue des experts et des dirigeants :

La nécessité de grouper les nouveaux services est reconnue. Sinon, s'ils se multiplient, la plupart ne trouveront pas leur public. Mais qui prendra le premier l'initiative de le proposer ? Qui sera le mieux placé pour le faire ?

*« Les acteurs doivent jouer un rôle d'incubateur, d'accompagnement des nouveaux services dans la ville. »*

# Pour un tiers des Européens, les banques sont légitimes pour animer et coordonner les nouveaux services dans les villes

q: *Au final, quels sont les acteurs, selon vous, les plus légitimes pour animer et coordonner les nouveaux services dans les villes ?*

Les mairies, régions, et autres acteurs publics



Les banques



Les acteurs de l'Internet (Google, Amazon, Facebook, Apple,...)



Les acteurs de la mobilité et du transport



Les opérateurs télécom



Les fournisseurs d'énergie



Les compagnies d'assurance



Les promoteurs immobiliers



*Ecart Significatif par rapport à la moyenne*



# Sécurité et commodité détermineront l'adhésion du public aux nouveaux services

## Impacts attendus par le public européen sur les services financiers :

- La banque, meilleur tiers de confiance.

L'appli bancaire tend à être considérée comme la plus sécurisée, permettant qu'elle agrège, plus facilement que d'autres, différents services, non forcément financiers.

- Outils de gestion

Des extensions souhaitées pour les applis bancaires : lier à ses paiements des photos, des factures ou des contrats, pour faciliter la gestion de ses finances ; passer commande dans les restaurants ou les boutiques avant de s'y rendre, ...

- Mobilité des banquiers...

71% des répondants estiment qu'internet devrait faciliter la mobilité de personnes qu'aujourd'hui on ne peut rencontrer qu'en se déplaçant, comme son banquier.

## Point de vue des experts et des dirigeants :

Sécurisation des données personnelles, automatisation de certaines fonctions et de paiements récurrents, liaison directe avec les services administratifs : « l'archivage intelligent », susceptible d'être développé en complément des comptes bancaires, pourrait jouer un rôle décisif.

*« C'est donnant-donnant. Le client ne donnera pas ses données s'il n'a pas quelque chose à y gagner et s'il n'est pas garanti que ce n'est pas utilisé à autre chose. »*

# Pour 4 Européens sur 10, la banque est le meilleur tiers de confiance

**q:** Qui, selon vous, est le meilleur tiers de confiance auquel vous puissiez confier la conservation de vos données personnelles et qui s'engage à les divulguer selon vos souhaits ?

Votre banque, parce qu'en termes de sécurité, les banques sont les mieux protégées



Un organisme public car tout ceci est trop sensible pour être confié au privé



Votre opérateur téléphonique. Après tout, votre mobile est devenu votre outil le plus indispensable



Un grand acteur de l'internet comme Google ou Facebook (comme Chrome vous propose de conserver l'ensemble de vos mots de passer sur internet)



De nouveaux acteurs



*Ecart Significatif par rapport à la moyenne*

# La ville connectée invite finalement les banques à faire évoluer leurs relations humaines directes !

## Mutations des attentes et des comportements au sein du public européen :

- Dans un monde digital, le contact humain sera valorisant.

Une demande de relations de guichet plus que de conseil : trouver tout de suite quelqu'un pour résoudre un problème ou lever une difficulté. 32% des 18-24 ans souhaitent trouver quelqu'un qui leur explique comment fonctionne la banque en ligne ou sur mobile.

- Evolution des automates bancaires.

Plus rapidement menacés que les agences ? Un tiers des répondants trouvent qu'ils pourraient permettre d'imprimer des billets de transports, de cinéma ou de spectacle. Cela supposerait néanmoins une refonte complète des GAB.

- Evolution du conseil.

62% des répondants pensent qu'ils pourront avoir recours demain à des experts indépendants en matière de conseils bancaires et financiers. C'est une surprise car la formule reste très peu développée en Europe, sinon par des néo-banques comme Fidor, en Allemagne.

## Point de vue des experts et des dirigeants :

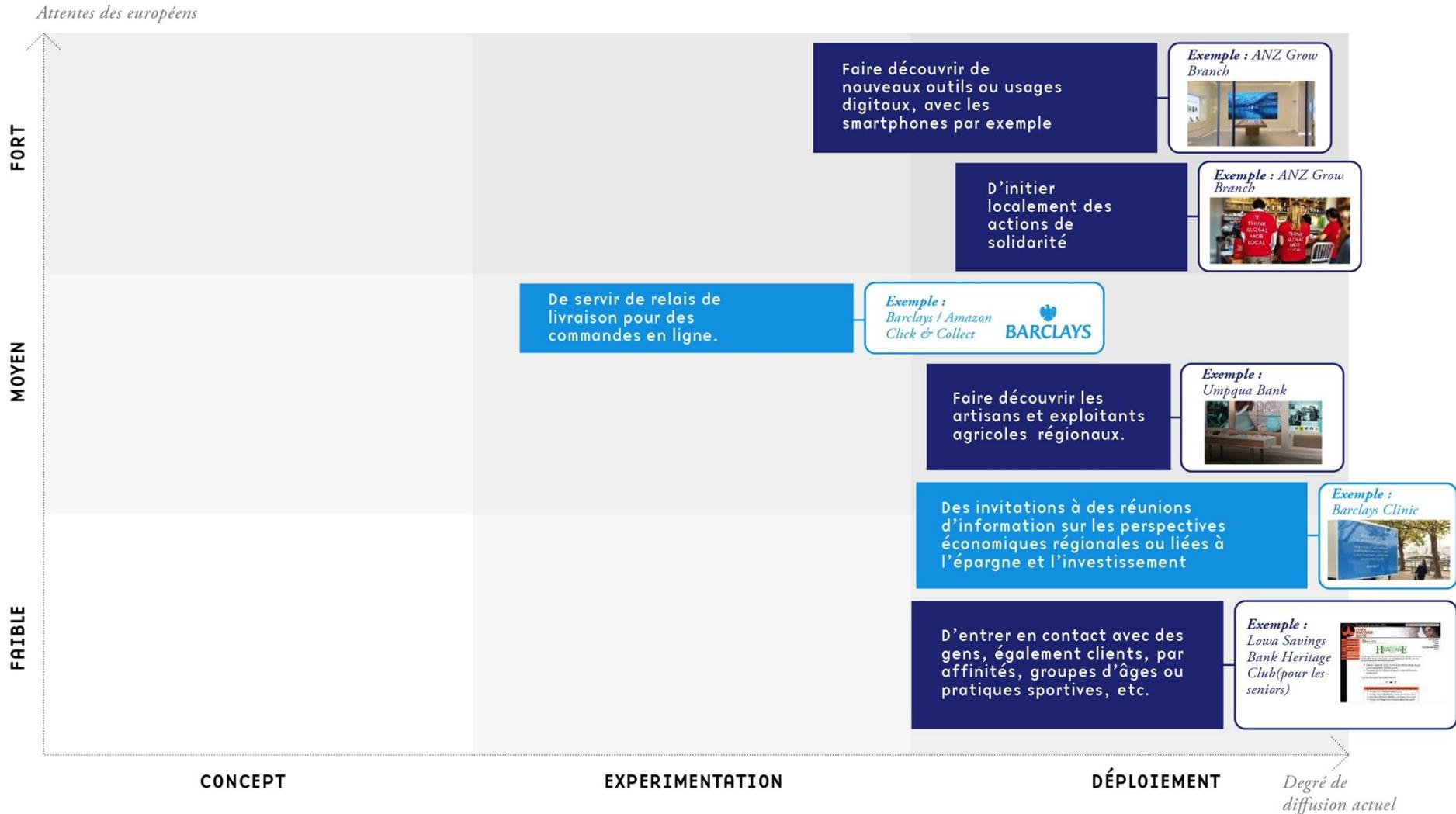
### Des réflexions stratégiques sur l'agence du futur et les GAB

*« Il serait tout à fait envisageable que les banques françaises mutualisent leurs GAB »*

*« Alors que nous avons, trop rapidement sans doute, voulu remplacer le guichet par des écrans dans nos agences, nous n'avons pas encore assez réfléchi à ce que doit apporter en propre le contact direct avec un conseiller. De quel pouvoir de décisions, de négociation celui-ci doit-il notamment disposer pour justifier que les clients aient recours à lui ? »*

# Extensions possibles des activités en agence

## En fonction des attentes des Européens et du degré de diffusion actuel



## Les moteurs de la ville intelligente

Pour les experts et les dirigeants, les projets les plus matures portent sur la mobilité et la connectivité, deux moteurs qui vont générer des besoins de financements importants. Le public européen, lui, exprime plutôt des attentes en termes d'informations qualifiées, d'assistance contextualisée et de souplesse dans le parcours urbain.

## Les données personnelles

Les data vont devenir une composante essentielle des services financiers, lesquels devraient voir leur périmètre s'élargir, à travers des partenariats. Cela recouvre une mutation importante : les consommateurs, deviennent également des producteurs de transport, d'énergie et de données. Ils entendent être rémunérés en fonction.

## Les moyens de paiement

Les interviewés s'accordent pour anticiper la fin des moyens de paiement, une hypothèse validée par 53% des Européens pour laisser place à des paiements sécurisés biométriques.

## L'agence bancaire

Les européens ne veulent pas du tout digital. A une large majorité, ils n'envisagent pas la disparition des agences bancaires. Mais sous la perspective de villes intelligentes, les banques devront faire évoluer leur dispositif de contact en face à face, comme leurs automates.

## Le rôle des banques

Pour un tiers des Européens, les banques sont légitimes pour animer et coordonner les nouveaux services dans la ville. Pour autant, les experts associent peu les banques aux grands projets de la ville intelligente, si ce n'est pour jouer un rôle de facilitateur dans leur financement.

## Le temps d'adoption des nouveaux services

Certains experts voient de nouveaux services, comme les robot-taxis, émerger d'ici 5 ans. Le niveau d'attractivité de certains services démontre que les comportements évolueront sans doute plus progressivement.

## La banque comme tiers de confiance

Pour les Européens, la banque reste le premier tiers de confiance cité pour la sécurité et la conservation des données personnelles. Cela se traduit par une confiance accrue vis-à-vis des applis bancaires. Mais les banques, en réponse aux experts qui estiment que ce capital diminue, doivent créer un contrat de confiance avec leurs clients et s'engager sur l'utilisation des données, du droit à l'oubli aux critères de scoring.